

ABSTRAK

PACIFICO

1501020550

HUBUNGAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GREEN VILLAGE RESTAURANT KARIBIA BOUTIQUE HOTEL MEDAN

(xv+62halaman; 7 gambar; 30tabel; 5lampiran)

Saat ini, kualitas makanan telah menjadi bagian penting dari restoran karena konsumsi makanan menunjukkan aspek utama untuk mengelola kesehatan kita. Dan karena itu, restoran perlu mempertahankan kualitas makanan yang baik untuk memenuhi atau melampaui kepuasan pelanggan mereka untuk menjadi pelanggan yang dibeli kembali dan mereka akan menyebarkan berita dari mulut ke mulut kepada pembeli potensial lainnya. Sekarang, para peneliti sedang mencoba menemukan korelasi dan cara untuk mengukur kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di restoran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur korelasi kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di Green Village Restaurant di Karibia Boutique Hotel Medan, dengan menggunakan indikator kualitas makanan, yaitu: aroma makanan yang menggoda, ada berbagai item menu, makanan bergizi, makanan enak, dan makanan segar. Dan indikator kepuasan pelanggan, yaitu: kesesuaian harapan. Minat berkunjung lagi, dan kesediaan untuk merekomendasikan.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode korelasional. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji determinasi, analisis persamaan regresi linier, dan uji-T.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel acak dengan mengambil populasi sebagai sampel dan menggunakan rumus Slovin yang diuji menggunakan SPSS. Pengukuran setiap variabel dalam kuesioner menggunakan Skala Likert.

Berdasarkan analisis data, koefisien regresi linier = 0,333 (lemah positif). Ini berarti bahwa kualitas makanan (X) memiliki korelasi positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji-t, alternatif hipotesis diterima karena thitung (5,285) > ttabel (2,048). Oleh karena itu, kualitas makanan memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Karibia Boutique Hotel Medan.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kepuasan Pelanggan, Karibia Boutique Hotel Medan
Referensi: 19

ABSTRACT

PACIFICO

1501020550

THE CORRELATION OF FOOD QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT GREEN VILLAGE RESTAURANT OF KARIBIA BOUTIQUE HOTEL MEDAN

(xv+62 pages; 7 figures; 30 tables; 5 appendixes)

Nowadays, the food quality has been an important part of the restaurant because food consumption shows the major aspects to manage our health. And due to that, restaurants need to maintain the good food quality to meet or exceed their customer satisfaction in order to become a repurchase customer and they will spread the word of mouth to the other potential buyers. Now, researchers are trying to find the correlation and way to measure the food quality and customer satisfaction in the restaurant.

The study aims to measure the correlation of food quality towards customer satisfaction at Green Village Restaurant at Karibia Boutique Hotel Medan, using the indicators of food quality, which are: the smell of the food is enticing, there is a variety of menu items, the food is nutritious, the food is delicious, and the food is fresh. And the indicators of customer satisfaction, which are : conformity of expectation. Interest of visiting again, and willingness to recommend.

The methods used by the writer in this research is descriptive method and correlational method. Data used in this research are primary data and secondary data. Data analysis methods used in this research are descriptive statistic, validity test, reliability test, normality test, determination test, analysis of linear regression equation, and T-test.

This study uses a random sampling method by taking population as a sample and using Slovin's formula that tested using SPSS. The measurement of each variable in the questionnaire uses Likert Scale.

Based on the data analysis, the coefficient of linear regression = 0.333 (weak positive). This means that food quality (X) has positive correlation towards customer satisfaction (Y). The result of hypothesis test by using t-test, the hypothesis alternative is accepted because $t_{count} (5.285) > t_{table} (2.048)$. Therefore, food quality has significant correlation on customer satisfaction at Karibia Boutique Hotel Medan.

Keywords: Food Quality, Customer Satisfaction, Karibia Boutique Hotel Medan.

References: 19